

S-S-01836-20200305

**Servicio de Atención a Usuarios un mes -
(SAU20T1)**

Memoria justificativa

Justificación de la contratación

Uno de los servicios críticos en CRTVE es el de Atención a Usuarios de los servicios informáticos corporativos (SAU) que, por su complejidad y volumen, requiere de una alta especialización, unos altos niveles de servicio y disponibilidad permanente.

Este expediente tiene por objeto la contratación de un **Centro Servicio de Atención a Usuarios (SAU)** de servicios informáticos corporativos, que incluye el soporte a los usuarios internos que utilizan los distintos servicios gestionados por la Dirección de Sistemas, que incluye los puestos de trabajo sobre los que se ejecutan las aplicaciones y servicios corporativos, tales como:

- Puestos de trabajo ofimáticos
- Aplicaciones ofimáticas
- Servicios de impresión
- Telefonía IP y CCUU
- Correo Electrónico y Colaboración
- Acceso a internet
- Sistemas de Producción y Emisión
- Aplicaciones Corporativas
- Gestor Documental audiovisual ARCA
- Carpetas y servicios de Red
- Servicios de Seguridad
- Servicios Cloud

RTVE no dispone de los medios necesarios para llevar a cabo este proyecto, por lo que se hace necesaria la contratación de este servicio con el objetivo de asegurar la atención y el soporte necesario para los usuarios de CRTVE, manteniendo la disponibilidad operativa de todos los elementos que integran su plataforma microinformática, mediante la asistencia técnica del equipamiento existente, tanto hardware como software, garantizando la total funcionalidad de las distintas unidades de CRTVE ubicadas en cualquiera de sus sedes dentro del territorio nacional.

Debido a la criticidad de estos servicios para los usuarios de RTVE, existe la necesidad de:

- Prestar soporte de forma permanente.
- Realizar un mantenimiento preventivo que evite el mayor número de incidencias posible.
- Actualizar los puestos de trabajo de forma continua.
- Resolver incidencias y averías

Estos niveles de exigencia, requieren disponer de un personal con amplia cobertura horaria y disponible para un alto volumen de incidencias y peticiones, así como para cualquier actuación urgente, que solo puede ser asumido por amplio equipo de técnicos dedicado.

Actualmente RTVE tiene contratados estos servicios mediante la prórroga especial (S-07880-2019) del Expte: **2013/10030** "CONTRATACIÓN SERVICIOS IT", **LOTE Nº 40**: "Servicio de Atención a Usuarios (SAU)", cuya fecha de finalización prevista es el **31/03/2020**.

Para la continuación de este servicio, se tramitó el Expte **S-01831-2019**. Dicho expediente fue desistido por RTVE ya que se estimaron errores no subsanables en la preparación de la documentación. El desistimiento ha sido recurrido y, aunque se ha realizado una nueva tramitación mediante el Expte **S-09513-2019**, ésta no puede publicarse hasta no tener la resolución al recurso interpuesto.

Ante esta situación, se ha tramitado el Expte **S-01160-2020** Servicio de Atención a Usuarios (SAU20T) con una duración de 4 meses.

Ante la posible eventualidad de que este último expediente no entre en servicio a la finalización de la prórroga actual, se realiza la tramitación de este expediente por un período de un mes, ya que se trata de una necesidad inaplazable y necesaria para poder dar continuidad a estos servicios indispensables para el buen funcionamiento de los servicios informáticos corporativos. En caso de que el inicio del Expte S-01160-2020211 pueda realizarse el 01/04/20, el presente expediente sería desistido por no ser necesario.

RTVE no dispone de recursos internos especializados para la realización de estos trabajos, por lo que se requiere su contratación externa como hasta ahora.

Objeto de la Contratación

El presente expediente tiene por objeto la contratación de un **Servicio de Atención a Usuarios**, requiriendo la contratación de un proveedor especializado que disponga de los medios tecnológicos y recursos técnicos adecuados para asegurar la calidad del servicio, pretendiéndose conseguir el diseño más adecuado del servicio para CRTVE durante toda la vida del contrato.

El servicio a contratar consistirá en todas las tareas de **soporte integral a usuarios** relacionadas con el puesto de trabajo y con el uso de todos los servicios TI corporativos de RTVE.

Todas las actividades se realizarán sobre los Sistemas de RTVE.

La gestión integral del servicio es un factor determinante a la hora de obtener un rendimiento óptimo en uso servicios IT **complejos y muy críticos** como los de RTVE, por lo que se requiere que el adjudicatario preste un servicio integral, incluyendo todas las actividades necesarias.

Para RTVE, el modelo de servicio ofertado por el proveedor debe proporcionar la máxima eficiencia en costes, sin que ello afecte a la calidad del servicio, siendo prioritario establecer un modelo de mejora continua, que permita avanzar hasta alcanzar los máximos niveles de calidad.

Estos trabajos se realizarán de acuerdo a un **modelo de nivel de servicio (ANS)** que permita, a partir de los indicadores, evaluar y medir de manera eficaz estos niveles y compararlos con los objetivos establecidos.

La contratación consistirá en un servicio integrado que incluya todas las tareas a realizar agrupadas en las siguientes categorías:

- CAU (Call Center y Help Desk)
- Mantenimiento Correctivo
- Mantenimiento Preventivo
- Servicio de Instalaciones
- Servicio de trabajos auxiliares
- Gestión de Inventario Hw/Sw
- Servicio de Soporte de Comunicaciones
- Servicio de Distribución de Software y Soporte Experto
- Soporte a equipos de impresión gestionada
- Soporte 24 x 7
- Servicios variables de soporte

Resultados a obtener

Algunos de los beneficios a obtener son los siguientes:

- Aseguramiento del funcionamiento de los equipos y servicios corporativos para los usuarios.
- Facilidad para absorber cargas de trabajo por una elevada demanda.
- Reducción en los plazos para la disponibilidad de las nuevas plataformas requeridas.
- Puesta al día en tecnología de sistemas y componentes asociados.
- Estandarización en los procedimientos de gestión de sistemas y de la documentación.
- Mejora de la disponibilidad y el rendimiento de los sistemas.
- Aumento de los niveles de servicio prestados a los usuarios finales.
- Dedicación del personal propio a las tareas de alto valor añadido.
- Optimización de los sistemas Corporativos.
- Gestión del cambio eficiente tanto en la puesta en marcha inicial como en las evoluciones e implantaciones de nuevos servicios.
- Agrupar los servicios tecnológicamente, optimizando los recursos e incrementando las sinergias del conocimiento entre los entornos, aprovechando las economías de escala.
- Continuar los trabajos en curso, ampliando y evolucionando las plataformas e implantando nuevos servicios requeridos por las distintas áreas de RTVE.
- Conseguir unas plataformas acomodados a las necesidades de la Corporación RTVE.
- Garantizar la estabilidad de los sistemas.
- Reducción de riesgos al gestionarse todos los equipos y servicios del usuario por un único proveedor especializado.

Lugar de Prestación del servicio

Los servicios se realizarán de forma **presencial y remota** desde las instalaciones del adjudicatario.

Plazo de Ejecución del Servicio

- Contrato de **1 mes**.

Tipo de Procedimiento

Procedimiento ABIERTO SIMPLIFICADO.

Se propone el trámite de este expediente por un procedimiento abierto simplificado, ya que se dan los requisitos que establece la LCSP, para poder hacerlo.

Cualquier procedimiento abierto es garantía de transparencia e igualdad de trato entre los licitadores, y además garantiza mayor concurrencia.

Justificación de no dividir en lotes

La presente contratación no puede dividirse en lotes debido a que se trata de un servicio en el que se interrelacionan diversas actividades, con el único fin de asegurar la disponibilidad de los puestos de trabajo y garantizar la relación de cualquier incidencia de usuario.

Esto es así porque el modelo de servicio de CAU implantador en RTVE está concebido para recibir todas las incidencias de usuario y realizar su resolución directa por los propios operadores del CAU siempre que sea posible, mediante asistencia remota, no como otros servicios de CAU que se limitan a registrar las llamadas y estas son atendidas por un equipo de soporte independiente. Con esto se agiliza el proceso, se mejoran los tiempos de resolución y se reduce el volumen de personal necesario.

Asimismo, el resto de tareas está totalmente vinculado al mismo, ya que el CAU coordina la resolución por el servicio de mantenimiento de Hw y Sw del resto de incidencias, compartiendo las tareas de diagnóstico y resolución.

El resto de tareas como instalaciones, servicios auxiliares, configuración de comunicaciones, distribución de Sw, y soporte experto a la configuración de equipos, requieren estar coordinadas por el mismo equipo, evitando así la imposibilidad o esfuerzo desproporcionado que supondría a RTVE coordinar

distintos contratistas y determinar la responsabilidad en caso de cualquier situación de fallo, y optimizándose además el uso de recursos con un equipo conjunto y coordinado por el mismo equipo de gestión.

Datos Económicos (I.V.A. no incluido)

RTVE cuenta con presupuesto suficiente para llevar a cabo este proyecto. Las estimaciones económicas para el servicio son las siguientes:

SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS	
Servicios	Importe
Servicios Fijos	75.443,00
Servicios Variables	1.930,00
Importe Total	77.373,00

Desglose de coste de los servicios fijos:

SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS	
Servicios	Importe
Operación CAU	18.601,67
Mantenimiento Hardware y Software	19.652,75
Instalaciones	17.586,83
Servicios Auxiliares	6.133,00
Soporte Comunicaciones	4.154,92
Distribución Software y Sop Experto	6.571,67
Soporte Equipos Impresión Gestionada	2.077,42
Servicio de Inventario	664,75
Total	75.443,00

Desglose de coste de los Servicios variables:

SERVICIOS VARIABLES SOPORTE	Horas Estimadas	Coste Unitario	Importe Contrato
Técnico Microinformático	100	14,30	1.430,0
Reparaciones especiales			500,0
Total	100		1.930,0

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA CONTRATACION

Dirección Responsable / Unidad Organizativa:

Dirección responsable	Dirección Área de Sistemas
Unidad Organizativa	Subdirección Servicio a Usuarios
Cuenta de Gasto servicios plataforma	
CECO	CC01SS2330
Cuenta de Gasto	6234003
Descripción	Servicios de Gestión para Áreas Técnicas
Material	8200562 - Servicios de Gestión de Sistemas

Madrid, marzo de 2020